

# IA et CX

## une immersion en crescendo

Étude GlobalData pour Orange Business - Enquête en ligne menée auprès de 122 décideurs CX en France  
Entreprises de 2 000 à 10 000+ salariés - 10 secteurs d'activité

**80%**

se disent avancés dans l'usage de l'IA en CX

**61%**

reconnaissent un écart entre attentes clients et expérience délivrée

### En surface le virage est pris

**59%**

automatisent déjà des processus CX grâce à l'IA

**52%**

orchestrent bots et agents humains

**43%**

utilisent l'IA pour améliorer le parcours client

L'adoption est bien engagée. Plus d'une entreprise française sur deux a déjà déployé l'IA sur au moins un cas d'usage CX structurant.

Mais la France reste plus exigeante que la moyenne mondiale : seuls **21 % des décideurs français sont pleinement convaincus que l'IA améliore la CX** (contre 31 % au niveau mondial).

### Les défis déjà rencontrés dans les déploiements IA en CX

#### Top 5 des défis rencontrés



#### 3 chantiers à ouvrir en priorité

##### La data

**68%**

ont rencontré des problèmes de qualité et d'intégrité des données

**62%**

citent l'intégration des systèmes comme un frein

##### Les compétences

**59%**

manquent déjà de compétences pour leurs projets IA en CX

**58%**

identifient ce déficit comme le frein n°1 pour l'avenir

##### La confiance numérique

**86%**

jugent la protection des données « vitale » ou « très importante »

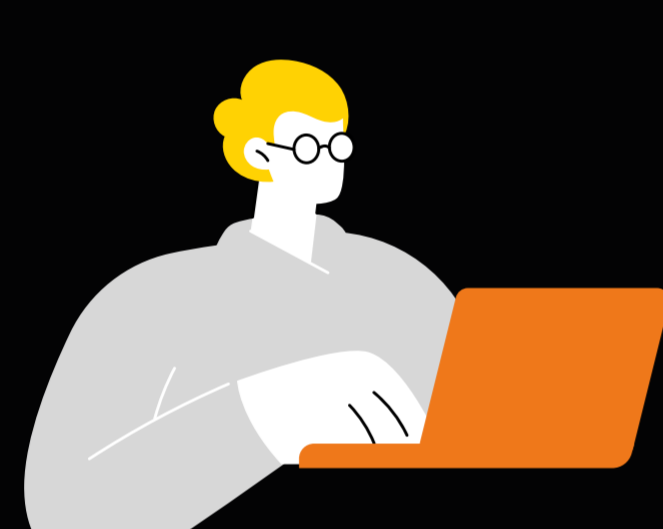
**84%**

pour la cybersécurité

**62%**

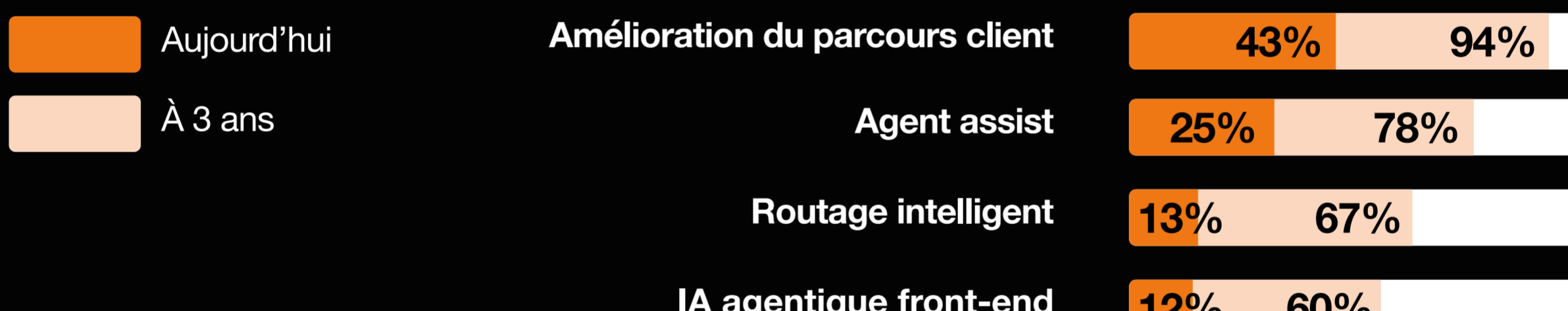
souveraineté des données

La souveraineté des données reste un sujet émergent mais en progression à mesure que les réglementations européennes se renforcent.



### La pression monte

Usages actuels vs. intentions déclarées à 3 ans



#### L'IA agentique : la prochaine frontière

26 % l'utilisent déjà.  
48 % prévoient de l'adopter sous 3 ans.  
Mais 20 % des décideurs français ne savent pas encore précisément de quoi il s'agit.

### Un défi qui se relève à plusieurs

#### Les 3 priorités d'accompagnement :

**68%**

ont rencontré des problèmes de qualité et d'intégrité des données

**59%**

manquent déjà de compétences pour leurs projets IA en CX

**86%**

jugent la protection des données « vitale » ou « très importante »

#### Les 3 compétences attendues d'un partenaire :

**57%**

L'accès aux bonnes compétences

**43%**

La maîtrise technologique et l'expertise CX

**39%**

La connaissance de leur secteur

### Intelligent Together, du potentiel de l'IA à la performance CX

Pensée pour industrialiser l'IA conversationnelle, Intelligent Together permet de déployer et piloter des agents IA flexibles, sécurisés et évolutifs, sur l'ensemble des canaux.

Une réponse concrète pour mieux orchestrer les parcours, renforcer la maîtrise technologique et faire grandir l'expérience client dans un cadre de confiance.

Parler à un expert Orange Business

Possibility starts with tech you trust.

Orange Business est là.

Orange Business, votre partenaire

Intégration des données, orchestration des parcours, sécurité et souveraineté, accompagnement stratégique : Orange Business intervient là où les entreprises expriment leurs besoins les plus critiques.

Découvrez nos analyses approfondies dans nos ebooks dédiés

Contactez nos experts CX

orange Business

- 200 000+ agents CX gérés dans le monde
- 80 millions de conversations IA traitées en 2024
- Reconnu « Best in Class » AI & GenAI en Europe (PAC RADAR 2024)